



TITLE:

高等教育サービスにおける価値共創の研究(Abstract_要旨)

AUTHOR(S):

堤, 崇士

CITATION:

堤, 崇士. 高等教育サービスにおける価値共創の研究. 京都大学, 2020, 博士(経営科学)

ISSUE DATE:

2020-03-23

URL:

<https://doi.org/10.14989/doctor.k22621>

RIGHT:

学位規則第9条第2項により要約公開

(続紙 1)

京都大学	博士（経営科学）	氏名	堤 崇士
論文題目	活動理論に基づいた教育サービスにおけるサービスシステムと価値共創の研究		
<p>（論文内容の要旨）</p> <p>本論文は、高等教育サービスを対象として、受講生の満足度など教育サービスの価値創造メカニズムに着目し、基本フレームワークの構築と具体的教育サービスに適用した実証研究をまとめたものである。高等教育もサービス業の一種であり、効率的、効果的な方法で、受益者（＝受講生）に価値を提供し、その価値を持続させることは必要である。サービス分野における価値創出のモデルとしては、サービス提供者、受益者双方の関与による価値共創のモデルが一般的であるが、対象サービス分野によっても異なるため、その詳細なプロセスのメカニズムは、明らかにされていない。</p> <p>そこで本論文では、学際的アプローチとして、サービス学におけるサービス・ドミナントロジックを基盤として、教育心理学における「文化的一歴史的活動理論（以下、活動理論）」を援用し、詳細な価値創出プロセスの明確化を行った。活動理論とは、ロシアの心理学者ヴィゴツキーらにより提唱され、人間活動の対象に向かって文化的道具に媒介された活動と集団活動に焦点を置き、社会活動の発達を明確化する理論である。本論文では、このような考え方をサービス・ドミナントロジックにマッピングさせ、交換価値（主体と他者がサービス交換を行う部分）と使用価値（対象が結果に変容する部分）との区別化、並びに、資源を明示することで主体と他者がインプット（資源）を使ってサービス交換を行うプロセスの具体的表現の明示化を試みた。このような学際的なアプローチにより、従来は属人的、事後解釈的であった教育サービスの価値創出プロセスについて、共通的に有用なプロセスの明示を目指した。</p> <p>また、高等教育を題材とした場合に、主体が個人や組織で価値が異なるため、対象粒度毎にモデルや制約を考慮する必要がある。そこで、本論文では、ミクロ（個人）／メゾ（コミュニティ）／マクロ（教育エコシステム）の3階層に分けて研究を進めた。ミクロレベルでは教師と学生は1対1の関係として自律的に教育を行い、自らの効用をできる限り最大化する。メゾレベルでは、種々の制約の中、効果と効率のバランスをとりつつ、投じた資源に対して最大限の効果が出ることを価値におく。また、マクロレベルでは、教育エコシステムとしての持続安定性に価値をおくためである。</p> <p>以下、具体的な研究内容とその結果について説明する。</p> <p>第3章ではミクロレベルとして個人を基準として、教師と学生の実際のサービス交換について分析を行った。因子分析の結果、学生の満足度の高いクラスでは、教師と学生のサービス交換が「発達の最近接領域」、「方向付け」、「心理的安全性」の3つの要因で行われていることが明らかになった。教師と学生はお互いが自由にサービ</p>			

ス交換をしているのではなく、お互いがつながりたいと考える領域（発達の最近接領域）で方向付けをしながら、心理的安全性を確認してサービス交換する様子が明らかになった。研究結果は、Springerから発刊の”Serviceology for Services”（2020年3月）に論文として採録された。

第4章から第6章にかけてはメゾレベルにおける価値共創の研究成果をまとめた。クラスコミュニティをメゾレベルとし、コミュニティを「クラスのSNS（ディスカッションボード）での他学生の投稿に対してコメントした学生」と定義し、クラス満足度との関係、組織の効率性、教師個人の活動のバランスなどについて分析をした。コミュニティは組織と異なり、ある目的に関心を寄せた個人が自発的に集まったものである。役割も明確ではなく、個人は複数のコミュニティに所属する重層性もある。このコミュニティが価値共創に貢献しているかを分析した。

各クラスについて分析した事例では、基礎レベルにおいてはコミュニティが形成され、クラス満足度の高いクラスが多い結果が得られた。また、コミュニティ形成にあたっては、メンターと呼ばれる先輩受講生がいる場合にはクラス満足度が高いことが確認された。組織と個人のバランスの面から、教師がコメントせずに、つまり資源を使わずにクラス満足度の高いクラスのコメントのネットワーク分析を実施したところ、媒介中心性を果たす学生が複数存在し、学生同士のつながりを作っている結果が抽出された。同様の傾向はオンライン教育でも見られたが、メンターの効果は確認できなかった。また、オンラインでは教師がコメント数を不必要に増やしすぎるとコミュニティ形成がされないことも確認された。

以上の結果より、メゾレベルでは教師個人の自律性を重視しながら、コミュニティに所属する学生の資源を活用することで資源を節約してクラス満足度を高められることが肝要である。その際、以前に同じクラスを受講していたなどのコミュニティとしてつながりのある学生を特定し、発言を促すことが有効だと考えられる。コミュニティが形成されているということは、他の人の助けを借りてサービスを享受する「発達の最近接領域」に学生が到達していることの表れである。教師は学生を「発達の最近接領域」に連れていくことができればコミュニティ形成が可能となる。

第7章では、マクロレベルについて、効率と効果の両立を目指し、資源の補完性に注目することによる教育エコシステムについて考察した。特に、マクロレベルでは、大学や教育関連企業がエコシステムの中で生き残ることを目的とする。そこで、組織に関わる人員（研究者、学生、教師）を維持拡大することを目指し、そのメカニズムについてシステムダイナミクスを考え方を用いて分析を行った。価値共創の際には、大学・教育関連企業同士で補完関係にある資源を見極めることが重要である。

また、最後のまとめとして、一連の研究結果と知見を整理し、今後の研究方向性についての言及を行っている。

(続紙 2)

(論文審査の結果の要旨)

本論文は、受講生の満足度など教育サービスの価値創造メカニズムに着目し、基本フレームワークの構築と具体的教育サービスに適用した実証研究をまとめたものである。実証分析は、サービス学、もしくは、教育心理学単独からの分析を行う従来研究手法とは異なり、学際的アプローチとして、教育サービスの価値共創とその具体的価値創造プロセスについての実証的提案を行っている点が評価できる。

このようなアプローチによる本論文の主たる貢献は、以下の通りである。

(1) 教育心理学における文化的一歴史的活動理論を導入し、サービス学におけるサービス・ドミナントロジックを拡張したフレームワークを構築し、価値共創の表現を精緻化した。これにより、教育サービス分野において、サービスサイエンスや消費者行動論などと個別に価値共創が扱われていたものを、活動理論によって統合したフレームワークで議論することを可能にした。

(2) ミクロレベルにおけるサービス交換の中身を、教師と学生のやり取りを文書化し、定量分析した。両者のサービス交換が「発達の最近接領域」、「方向付け」、「心理的安全性」によって特徴づけられていることを明示した。

(3) サービス提供者が必ずしも自らの資源をすべて受益者に注ぐ必要がないことを明らかにした。提供者が自らの資源を使うのではなく、受益者同士のサービス交換を促すようにコミュニティを作ることによって価値共創が促進されることが明らかになった。その際、受益者がつながろうとする「発達の最近接領域」の見極めが大切である知見が得られた。

一方で、本論文は、主として受講生の満足度に焦点を当てた定量分析を行っているが、教育サービスの価値表現としては、受講生の学習理解度など価値を構成する他の要素にも焦点を当てることや、「発達の最近接領域」の定量化なども課題である。また、実証分析としては、ビジネススクールという特定の高等教育サービスを対象としたものであり、高等教育やサービス全般に言及しているものではない。今後は、このような他の教育制度や他のサービス分野への適用、比較分析を進めることも課題である。

このような課題は残されているものの、本論文では、高等教育サービスにおける価値共創のモデル化について有益な分析を行っており、学際融合的な貢献が大きい。今後の高等教育組織の経営、運用においても有用な示唆を与えるものである。

よって、本論文は博士（経営科学）の学位論文として価値あるものと認める。また、令和2年2月19日に実施した論文内容とそれに関連した口頭試問を行った結果、合格と認めた。